BULLETIN D'INFORMATIONS DES OPÉRATIONS DE RESTRUCTURATION
DE L'ARTISANAT ET DU COMMERCE DU DEPARTEMENT DES ARDENNES

ORAC'ARDENNES N°5

DECEMBRE 2006/JANVIER 2007

www.ORAC08.fr

EDITORIAL DU PRESIDENT DU CONSEIL REGIONAL

Les Opérations de restructuration de l'Artisanat et du Commerce ont pour objectif de dynamiser l'économie locale en favorisant le développement et la modernisation des petites entreprises commerciales, artisanales et de services.

Dans les Ardennes comme dans la plupart des territoires ruraux de notre région, l'artisanat et le commerce sont indispensables au développement harmonieux et équilibré des territoires. Les petites entreprises sont en effet créatrices d'emplois, pourvoyeuses de services pour la population et génératrices de richesses dans les communes. C'est pourquoi ces entreprises sont soutenues par la Région dans le cadre d'un dispositif spécifique qui a pour objectif la modernisation et la reprise des petites entreprises. Des aides individuelles ou collectives sont pour cela définies en accord avec les Pays et les organisations professionnelles.

Le département des Ardennes compte 6 ORAC dont les effets induits sont unanimement reconnus. La Région Champagne Ardenne continuera à mettre au cœur de ses politiques régionales de développement économique et d'aménagement du territoire le soutien à ce tissu local dont le poids économique et social est considérable en Champagne-Ardenne (39 084 entreprises).

Jean Paul BACHY - Président du Conseil Régional

■ Action terminée, réalisée ■ Action en cours ■ Action envisagée

SOURCE : ING
Conception : CCI 08
Observatoire du Commerce - Octobre 2005

POINTE DES ARDENNES
Samuel RIBEIRO
03 24 40 59 20

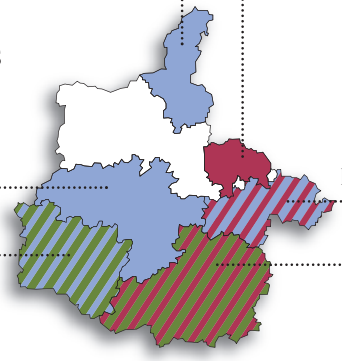
■ **Démarche Qualité Commerce**

PAYS DES CRÊTES PRÉARDENNAISES
Nadia DJEMOUAI
03 24 35 22 22

■ **Reprise/transmission**

PAYS RETHÉLOIS
Philippe LAWNICZAK
03 24 38 91 16

■ **Reprise/transmission**
■ **Démarche qualité commerce**
■ **Annuaire**



PAYS SEDANAIS
Julie DIELS
03 24 29 81 93

EN POSTE À PARTIR DU 02 JANVIER 2007

■ **Démarche Qualité Commerce**

PAYS DES TROIS CANTONS
Pierre-Emmanuel FOCKS
03 24 27 90 98

■ **Annuaire**
■ **Démarche Qualité Commerce**

PAYS DE L'ARGONNE ARDENNAISE
Emilie MANIC
03 24 30 23 94

■ **Annuaire**
■ **Démarche Qualité Commerce**

Chambre de Commerce et d'Industrie des Ardennes
Chambre de Métiers et de l'Artisanat Ardennes
Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE DES FINANCES ET DE L'INDUSTRIE
Délégation régionale au commerce et à l'artisanat
Ardennes de France
Conseil Régional Champagne Ardenne

SE FORMER, ANIMER ET COMMUNIQUER

les Actions collectives de l'ORAC :

■ L'Annuaire commercial et artisanal

Ce support permet d'identifier et de répertorier l'ensemble des savoir-faire, des compétences et des produits locaux existant sur le territoire du Pays.

Ce guide est destiné à chaque consommateur lui permettant ainsi d'avoir connaissance de la richesse du tissu artisanal et commercial du Pays.

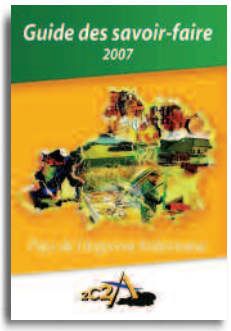
■ UNE COLLECTIVITÉ LOCALE S'EST DOTÉE D'UN ANNUAIRE :

LA COMMUNAUTÉ DE COMMUNES DE L'ARGONNE ARDENNAISE

L'annuaire recense sur 88 pages 530 entreprises représentant plus de 100 corps de métiers. Il est distribué durant le mois de décembre à l'ensemble des habitants du territoire par boîte aux lettres.

Une version sera bientôt disponible sur le site Internet de la Communauté de communes de l'Argonne Ardennaise (www.2C2A.com). Cet annuaire est réalisé grâce au co-financement de l'Etat, du Conseil Général et du Pays de l'Argonne Ardennaise.

En effet, pour un budget de 15 000€ H.T, l'Etat via le FISAC a contribué au budget pour 40%, le Conseil Général des Ardennes à une hauteur de 30% et le Pays de l'Argonne Ardennaise a contribué au budget à une hauteur de 30%.



VOTRE CONTACT :

Emilie MANIC
03 24 230 23 94
Manic@2C2A.com

■ UNE COLLECTIVITÉ LOCALE ÉLABORE SON SUPPORT :

LE PAYS DES 3 CANTONS

Le Pays poursuit la démarche de réalisation de son Guide des Savoir-faire des artisans et commerçants du territoire.

L'Etat et le Pays des 3 cantons sont associés pour la mise en place de cette action. Le budget est de 15 000€ H.T financé à 40% par l'Etat via le FISAC et 60% par le Pays des 3 Cantons.

VOTRE CONTACT :

Pierre-Emmanuel FOCKS
03 24 27 90 98
Pierre-emmanuel.focks@wanadoo.fr

■ La Démarche Qualité Commerce

■ OBJECTIFS VISES :

L'opération « Démarche Qualité Commerce » est programmée dans le cadre des ORAC des Ardennes pour accroître la compétitivité et l'attractivité des commerces de proximité et de l'artisanat.
Elle vise à aider les commerçants et artisans à améliorer leur savoir-faire et leur présentation de produits.
Elle leur permet de mesurer leur niveau de qualité en matière d'accueil clientèle.
Elle permet de sensibiliser le personnel à l'importance de l'accueil sur le point de vente
Elle s'adresse au commerçant indépendant car elle lui donne la possibilité d'utiliser un outil de diagnostic Qualité que les franchisés ont à leur disposition.

■ LE PLAN D'ACTION - La « démarche qualité commerce » comprend 4 phases :

● **Evaluation/Diagnostic :** La CCI et l'animateur ORAC font une présentation de l'opération et un pré-diagnostic du commerçant volontaire Puis le cabinet retenu audite le commerçant et /ou le personnel lors d'une visite « Client-Mystère ». L'évaluation porte sur l'accueil, le visuel et l'approche de la clientèle et du personnel. Une première évaluation est faite au commerçant qui peut ensuite corriger ses points faibles.
Un 2ème audit est effectué 6 mois après C'est l'audit de la labellisation.

● **Formation et analyse du point de vente avec le dirigeant et un expert :** En fonction du bilan du diagnostic, la CCI des Ardennes pourra organiser et financer des formations assurant un échange et une cohésion de groupe sur la ville et le territoire.

● **Labellisation des entreprises :** Les commerçants lauréats reçoivent leur diplôme lors d'une cérémonie officielle en présence des représentants de la CCI, de la Chambre de Métiers, des collectivités locales et de l'Etat, co-financeurs de l'opération Il bénéficie d'une PLV commune (vitrophanie, dépliant, sacs, fanion).

● **Plan de communication :** Il est élaboré avec les commerçants pour répondre au mieux à leurs besoins et leurs attentes. Il tient compte des particularités de la zone de chalandise et des performances locales des différents supports de communication.

■ Mise en place de la Démarche Qualité Commerce

Aujourd'hui 2 Pays ont lancé l'opération, il s'agit de la Pointe des Ardennes et du Pays Rethélois.
Pour l'ORAC de la Pointe, l'opération compte 20 commerces participants.
Pour l'ORAC du Pays Rethélois 13 commerces participent.
Préalablement à l'audit, une première expertise fut faite pour déceler les points faibles de chaque commerce.
Il s'agit, ici, non seulement de cibler les points faibles mais également de les corriger à travers un débriefing individuel.
Suite à cette première démarche, les commerçants ont sollicité une formation l'accueil du « client grincheux ».
L'audit pour la labellisation est actuellement en cours de réalisation sur les 2 territoires.

La Démarche Qualité sur ces 2 territoires bénéficie d'un budget de 92 000€ qui est financé par l'Etat via le FISAC à hauteur de 50% du budget H.T. Les collectivités prennent en charge 30% du budget T.T.C, la Chambre de Commerce et d'Industrie apporte 10% du budget T.T.C. Les commerçants participants contribuent, pour leur part, à 10% du budget T.T.C.
L'ORAC du Pays Sedanais, celles des Trois Cantons et de la 2C2A envisagent de mettre en place l'opération en 2007.

VOS CONTACTS :

POINTE DES ARDENNES

Samuel RIBIERO
03 24 40 59 20
s.ribiero@ardennerivesdemeuse.com

PAYS SEDANAIS

Julie DIELS
EN POSTE À PARTIR DU 02 JANVIER 2007
03 24 29 81 93
commerce@pays-sedanais.net

PAYS RETHELOIS

Philippe Lawniczak
03 24 38 91 16
philippe.lawniczak@pays-rethelois.com

CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE

Marlène NAVARRE
03 24 56 62 46
mnavarre@ardennes-cci.fr

■ Aides en faveur de la Transmission/Reprise

LE PAYS RETHÉLOIS

Le Pays Rethélois porte son action sur la Transmission/Reprise des entreprises commerciales et artisanales de son territoire. Cette opération concerne tout commerçant ou artisan de plus de 50 ans qui souhaite préparer la transmission de son entreprise. L'opération peut également aider tout repreneur se situant sur le territoire.

Les aides sont calculées sur la base de 20% des investissements retenus dans la limite de 10 000€ de subvention. Ces investissements peuvent être des travaux d'amélioration et de mise aux normes, acquisition de matériel de production, du mobilier, de l'immeuble d'activité, …

Cette opération est programmée jusqu'au **31 juillet 2007**

VOTRE CONTACT : Philippe Lawniczak - 03 24 38 91 16 - Philippe.lawniczak@pays-rethelois.com

LES CRÊTES PRÉARDENNAISES

La Communauté de Communes des Crêtes Préardennaises se mobilise sur l'action de la transmission/reprise. Elle cible une vingtaine de chefs d'entreprises de plus de 55 ans et propose de financer à hauteur de 50%, l'inscription sur des supports de communication tel qu'un site internet, type la Bourse Nationale des Opportunités Artisanales ou encore l'achat d'espaces publicitaires dans la presse spécialisée.

Le budget s'élève à 4 300€ H.T financé par l'Etat via le FISAC pour 50% et 50% par la Communauté de Communes des Crêtes Préardennaises et le Conseil Régional.

Pour tout renseignement prenez contact avec votre animatrice.

VOTRE CONTACT : Nadia Djemouai - 03 24 35 22 22 - nadia.djemouai@lescrêtes.fr

Les deux collectivités locales ont organisé des réunions d'information avec la Chambre de Commerce et d'Industrie et la Chambre des Métiers et de l'Artisanat des Ardennes pour présenter et expliquer les dispositifs existants.

RÉSEAU ORAC 08

www.ORAC08.fr

Le site internet des ORAC des Ardennes vous permet de vous renseigner sur l'ensemble du dispositif des ORAC du département.

Il contient les informations sur le fonctionnement des ORAC (mode d'emploi, coordonnées des différents animateurs et partenaires et règlement) et également des informations sur d'autres dispositifs d'aides existants sur le départements.

TOUT CELA EST RÉPERTORIÉ SOUS 8 RUBRIQUES :

- ORAC mode d'emploi
- Les actions collectives
- Les bulletins ORAC'Ardennes
- Les galeries photos
- Actualités
- Les autres dispositifs d'aides aux entreprises
- Les textes réglementaires
- Les sites utiles

ORAC
Dans les Ardennes, une dynamique pour le commerce et l'artisanat
Téléchargez les bulletins de l'Orac Ardennes
Agenda
Vos projets réalisés en images

Conception graphique - Impression : ARDENNES imprim - contact : ai@ardennes-imprim.com